



De publicación inmediata: 11/03/2022

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

LA GOBERNADORA HOCHUL ANUNCIA QUE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AYUDÓ A LOS CONSUMIDORES DE NUEVA YORK A RECUPERAR CASI \$3 MILLONES EN 2021

La División de Protección al Consumidor ayudó a casi 22.000 consumidores neoyorquinos con quejas relacionadas con productos defectuosos, cancelaciones por COVID y más

Durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor, la División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York comparte orientación para que los neoyorquinos estén informados sobre las prácticas desleales y engañosas comunes

La gobernadora Kathy Hochul anunció hoy que la División de Protección al Consumidor (DCP, por sus siglas en inglés) del estado de Nueva York ayudó a 21.855 neoyorquinos con una variedad de cuestiones relacionadas con la protección al consumidor en 2021, lo que resultó en una devolución récord de \$2.918.025 a las billeteras de los consumidores. El anuncio se publica el último día de la Semana Nacional de Protección al Consumidor.

"Si los malos intentan estafar a los neoyorquinos, nuestra División de Protección al Consumidor los protegen", **dijo la gobernadora Hochul**. "Estoy orgullosa de que el estado de Nueva York haya ayudado a decenas de miles de consumidores a recuperar casi \$3 millones del dinero que tanto les costó ganar. Si trabajamos juntos, nos aseguraremos de que todos los neoyorquinos estén protegidos contra estafas y prácticas engañosas".

La División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York, una división del Departamento de Estado, trabaja para enseñarles a los neoyorquinos sobre cuestiones relacionadas con la protección al consumidor y cómo recuperar dinero cuando sufren prácticas desleales y engañosas comunes. En 2021, se recuperaron casi \$3 millones para 21.855 consumidores neoyorquinos con quejas; las cinco áreas principales de quejas se relacionan con errores en la entrega, reembolsos insuficientes, productos defectuosos, estafas en línea y cancelaciones por COVID. Como respuesta, la División de Protección al Consumidor está revelando consejos importantes en estas cinco categorías para que los consumidores cuenten con las herramientas para protegerse.

El secretario de Estado, Robert J. Rodríguez, comentó: "Todos los días, la División de Protección al Consumidor trabaja con esmero para ayudar a los consumidores de Nueva York a comprender mejor sus derechos y representar sus intereses. Como parte de la Semana Nacional de Protección al Consumidor, señalamos cuáles son las quejas más comunes que enfrentan los consumidores en el mundo digital actual y ofrecemos consejos útiles para proteger su información personal y el dinero que tanto les costó ganar".

El senador Kevin Thomas señaló: "El estado de Nueva York es un líder nacional en la protección de los consumidores contra prácticas injustas, engañosas o abusivas, así como en responsabilizar a las empresas que infringen la ley. Durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor, nos aseguramos de que todos los neoyorquinos tengan los recursos que necesitan para protegerse del fraude y tomar decisiones financieras inteligentes. Agradezco a la gobernadora Hochul por sus continuos esfuerzos para proteger y empoderar a los más de 19 millones de consumidores que llaman hogar al estado de Nueva York".

La asambleísta Nily Rozic expresó: "Los consumidores de Nueva York han enfrentado problemas sin precedentes durante los últimos años, desde aumentos de precios y sobrepagos hasta fraudes y robos de identidad. Como presidenta del Comité de Protección y Asuntos del Consumidor de la Asamblea del estado de Nueva York, luché con empeño por nuestros consumidores y me aseguro de que tengan la protección y la ayuda que necesitan".

El anuncio sigue a la declaración de la gobernadora Hochul del 7 de marzo, en la que indicó que el Departamento de Vehículos Automotores (DMV, por sus siglas en inglés) del estado de Nueva York ayudó a los neoyorquinos a recuperar más de \$1,65 millones en productos y servicios de concesionarios y talleres de reparación defectuosos o fraudulentos.

Las cinco categorías principales de quejas de los consumidores en 2021 y consejos para proteger a los consumidores:

1. **Pedidos/entregas:** Problemas de quejas relacionadas con el pedido y la entrega de los productos comprados, como artículos faltantes, artículos recibidos incorrectos, entrega tardía o retrasada, o artículos que nunca se enviaron.

Por ejemplo, un consumidor en el condado de Queens pidió cinco prendas de vestir a una tienda en línea, pero solo recibió una. El consumidor se comunicó con la tienda y le dijeron que los otros artículos se enviaron por separado, pero el consumidor nunca recibió ningún envío adicional. El consumidor intentó ponerse en contacto con la tienda nuevamente, pero la empresa no respondió. La DCP contactó a la empresa en nombre del consumidor y arregló un reembolso completo por los cuatro artículos no recibidos.

Consejos para los consumidores:

- Recuerde comprar siempre en sitios confiables cuando compre en línea. Compre en sitios que conozca y tenga cuidado con los sitios desconocidos o aquellos que muestran artículos de vendedores externos.
- Infórmese sobre la [Norma federal de pedidos de mercadería por correo, Internet o teléfono de 1975](#), que exige que las tiendas entreguen los productos pedidos por correo, teléfono o en línea dentro de un plazo de 30 días, a menos que se indique lo contrario en el momento de la compra. En caso de algún retraso, deben avisarle. Si la empresa no puede comunicarse con usted para obtener su consentimiento para el retraso, debe, sin que se le solicite, reembolsarle de inmediato todo el dinero que usted pagó por la mercadería no enviada.
- Lleve un registro de sus paquetes. Revise la información de seguimiento de su paquete e informe sobre cualquier problema a la tienda y a la empresa de envío de inmediato. Las estafas de seguimiento y entrega de paquetes son cada vez más comunes, y los consumidores deben tener especial cuidado con los mensajes de texto o correos electrónicos no solicitados sobre un envío o una entrega desconocidos.

1. **Reembolsos/política de la tienda:** Problemas de quejas relacionadas con los reembolsos y las políticas de la tienda, incluidas las políticas de devolución, las tarifas de reabastecimiento y los reembolsos por productos dañados.

Por ejemplo, un consumidor del condado de Rockland compró un sofá en una mueblería. En el momento de la entrega, el consumidor vio que el sofá era defectuoso y se comunicó con la tienda de inmediato. La tienda recogió el sofá defectuoso, pero no reembolsó la totalidad del dinero al consumidor. La DCP se puso en contacto con la empresa y, a través de una mediación, pudo acordar la emisión de un reembolso completo.

Consejos para los consumidores:

- Conozca sus derechos. En el estado de Nueva York, las tiendas deben publicar claramente sus políticas de reembolso. Cuando no se publica una política de reembolso, los consumidores tienen 30 días a partir de la fecha de compra para recibir un reembolso completo o un crédito (a elección del consumidor), con un recibo o cualquier otra confirmación que demuestre que no han transcurrido los 30 días y que la mercadería no se usó ni está dañada.
- Pregunte acerca de las políticas de reembolso. Pregunte si la tienda impone una tarifa de reabastecimiento por la mercadería devuelta o si la

mercadería debe estar en determinadas condiciones para que se acepte la devolución.

- Guarde todos los recibos de compra para facilitar las devoluciones.

1. **Mercadería/productos:** Problemas de quejas relacionadas con mercadería o productos que no cumplieron con las expectativas de los consumidores.

Por ejemplo, un consumidor en el condado de Kings compró un microondas de convección, pero, una vez instalado, la función de horneado por convección no funcionó. La empresa envió un técnico de servicio a la casa del consumidor cuatro veces para reparar el microondas, pero el problema nunca se solucionó. A través del proceso de mediación de la DCP, el consumidor recibió un reembolso total por el valor del microondas.

Consejos para los consumidores:

- Compre en sitios o tiendas de confianza para evitar fraudes. Tenga en cuenta que si un sitio web lo redirige a un sitio web externo para pedir la mercadería, el primer sitio web no es responsable de los pedidos que realice en el otro. Siempre lea las reseñas verificadas de los clientes antes de realizar un pedido en un sitio web nuevo.
- Siempre lea las especificaciones de los productos para estar seguro de lo que recibirá. Asegúrese de que lo que se muestra en la imagen sea el producto que espera recibir.
- Cuando compre productos para niños, verifique que sean apropiados para la edad para su seguridad (los fabricantes deben proporcionar esta información en el empaque). La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (CPSC, por su sigla en inglés) de Estados Unidos actualiza periódicamente a los consumidores [sobre retiros de productos](#), una excelente herramienta para comprar de manera segura.
- Revise las políticas de devolución de la tienda y guarde los recibos para facilitar las devoluciones.

1. **Internet/servicios en línea:** Problemas de quejas relacionadas con errores en los cargos, la facturación y la calidad de los productos o servicios.

Por ejemplo, un consumidor en el condado de Nueva York notó que su proveedor de Internet le estaba facturando el alquiler de un enrutador Wi-Fi. Sin embargo, el consumidor no estaba usando un enrutador proporcionado por el proveedor. La DCP se comunicó con la empresa y el consumidor recibió un reembolso por los nueve meses de cargos erróneos.

Consejos para los consumidores:

- Revise sus facturas atentamente. Examine todos los cargos y asegúrese de que sean por los servicios que solicitó y está recibiendo.
- Consulte acerca de las renovaciones automáticas de los contratos. En el estado de Nueva York, es ilegal seguir cobrando a alguien por un servicio en línea sin ofrecerle también una manera sencilla de cancelarlo.
- Lea siempre la letra pequeña. Asegúrese de revisar los términos y las condiciones del servicio y de comprender las disposiciones del contrato, si lo hay.

1. **Viajes/entretenimientos relacionados con la COVID-19:** Quejas debido a cancelaciones o interrupciones de eventos y viajes relacionadas con la COVID-19, incluidas las cancelaciones de viajes y reservas de excursiones, y espectáculos, eventos deportivos y conciertos cancelados.

Por ejemplo, un consumidor del condado de St. Lawrence reservó boletos de avión a través de un sitio de viajes en línea. Más tarde, el viaje se canceló debido a la pandemia de la COVID-19. La aerolínea ofrecía un reembolso completo a los pasajeros afectados, pero el sitio de viajes en línea donde se compraron los boletos se negó a emitir el reembolso. La DCP se comunicó con el sitio de viajes y acordó un reembolso completo para el consumidor.

Consejos para los consumidores:

- Revise atentamente los contratos, especialmente las políticas de cancelación y reembolso. Cuando reserve un espacio para eventos o una recepción, asegúrese de que el contrato sea claro sobre lo que sucederá con su depósito y cualquier dinero pagado en caso de que el evento tuviera que cancelarse o reprogramarse, incluidas las disposiciones para cancelaciones por parte del proveedor o fuerzas fuera de su control.
- Conozca sus derechos. En el estado de Nueva York, cuando un evento se cancela, los vendedores de boletos deben reembolsar el costo del boleto. Estas políticas no se aplican en caso de que el evento se postergue; los consumidores deben revisar los términos de las postergaciones con el proveedor.
- Considere comprar un seguro de viaje para proteger sus pérdidas, pero asegúrese de revisar los términos y las condiciones para saber qué cubre y qué no cubre la póliza. Algunas pólizas de seguro de viaje solo cubren circunstancias limitadas o tienen largos períodos de revisión.

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) dirige varios eventos públicos durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor que promueven la

concientización sobre ese tema. Todos los eventos son gratuitos y se pueden encontrar en <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>.

La misión de la División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York es ayudar, proteger, educar y representar a los consumidores en una economía en constante cambio. La División de Protección al Consumidor trabaja con empeño para ayudar a las personas agraviadas en el mercado a través de sus esfuerzos de mediación de quejas, además de educar al público sobre las estafas del mercado y defender los intereses de los consumidores ante los organismos legislativos y reguladores. Los consumidores pueden presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor en <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

Para obtener más información sobre la protección al consumidor, llame a la línea de ayuda de la DCP al 800-697-1220, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. o visite www.dos.ny.gov/consumer-protection. Para obtener consejos regulares de protección al consumidor e información sobre retiros, siga a la DCP a través de Twitter en @NYSConsumer o en Facebook en www.facebook.com/nysconsumer.

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418